

Las competencias en TIC del profesorado de los estudios de turismo. Estudio de caso

Autora: Esther Boix Garcia [esther.boix@cett.es]

Licenciada en Ciencias de la Educación por la Universitat de Barcelona, Diplomada en Turismo por la Universitat Oberta de Catalunya y Máster Oficial en Educación y TIC (e-learning) por la Universitat Oberta de Catalunya.

Actualmente integrante de los servicios STIC y profesora de tecnologías de la información en las escuelas de hotelería i turismo del Grup CETT tanto en ciclos formativos, como en educación superior (EUHT-UB CETT centro adscrito a la Universitat de Barcelona).

Resumen

Los cambios que nos aporta el nuevo Espacio Europeo d'Enseñanza Superior ha dado como resultado la nueva titulación de Grado en Turismo que ha entrado en vigor en este curso 2009-2010 . El trabajo por competencias es una de las novedades destacadas en la metodología d'enseñanza. El problema que abordaremos a lo largo de este estudio se centra en las competencias sobre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) por parte de los docentes en la formación de los nuevos profesionales de turismo y, después, en su puesto de trabajo según las pautas que marcan las instituciones educativas. El punto de referencia será el profesorado en Turismo de la EUHT CETT – UB y su perspectiva sobre los requerimientos en TIC con el fin de proponer un mapa de necesidades formativas para el docente.

Abstract

The changes that have taken place in the new European Space of Higher Education have given as a result the new Tourism Degree that started on this course 2009-2010. The work by skills is one of the outstanding new features in the education methodology. The problem that we will approach throughout this study focused on the Information and Communication Technologies (ICT) skills of the teachers in the new professionals of tourism education and later, in its job according to the rules that marks the educational institutions. The reference point will be the teaching staff in Tourism of EUHT CETT - UB and their perspective one on the requirements in TIC with the aim to propose a map of educational needs for the teacher.

Palabras clave

Competencias en TIC, Grado en Turismo, formación del profesorado, Tecnologías de la Información y Comunicación aplicadas a la enseñanza, formación del profesional en turismo.

Keywords

TIC skills, Tourism degree, teaching staff training, Information and Communication Technologies applied to education, professional tourism training.

INTRODUCCIÓN

La evolución de las Tecnologías de la Información en los últimos años hacia el desarrollo de herramientas al alcance de cualquier usuario de Internet y la posibilidad de incorporar nuevas maneras de comunicarse y de trabajar a través de la red, han sido aspectos primordiales causantes de la gran revolución social actual.

Una de las economías que mejor ha aprovechado estos cambios ha sido la turística si además consideramos que es la primera actividad económica mundial y también de nuestro país, pese a las últimas recesiones provocadas por la crisis económica. Consecuentemente, desde las instituciones públicas se desarrollan planes de reactivación. El *Plan del Turismo Español Horizonte 2020* promovido por el Ministerio de Industria Turismo y Comercio del gobierno español o *El Plan Estratégico del Turismo* en Catalunya promovido por la Generalitat de Catalunya, incorporan proyectos de integración de las TIC en diferentes ámbitos de actuación del sector además de contemplar la necesidad formativa de los profesionales en tecnología.

Las TICs han permitido el surgimiento de un nuevo perfil de turista que se planifica sus propios viajes disponiendo sólo de un ordenador con acceso a Internet. Las compañías aéreas han sido el negocio más innovador en la venta de sus productos mediante la red y, por el contrario, las empresas de intermediación han tenido que replantear su servicio para no desaparecer del sector. Así, surgen nuevas profesiones a partir de conceptos como turismo digital (e-tourism) o agencia de viajes virtual.

Por otra parte, un sector de la población, el que algunos autores denominan *nativos digitales*, ha nacido inmerso en esta nueva sociedad caracterizada por nuevos canales de comunicación que permiten desarrollar nuevas formas de trabajar, pensar y de aprender. Pero este uso no es innato. Los alumnos necesitan de un profesorado que los instruya a utilizar las TIC de una manera correcta, natural e integrada en las actividades diarias, personales y profesionales. Teniendo en cuenta que las generaciones docentes son mayoritariamente procedentes de la era de la televisión y no de las TIC, ¿cómo se puede garantizar que el profesorado pueda formar a los ciudadanos de esta nueva sociedad?

El sector educativo se ha visto afectado notablemente por estas nuevas formas de adquirir información y se encuentra en la obligación de replantear las metodologías de enseñanza dada la nueva estructuración, a veces caótica, de esta información y la facilidad de acceso a ella desde los denominados países occidentales. En parte, como resultado de estos cambios, y en base a otras necesidades, se diseñan nuevos planes formativos que a nivel universitario convergen en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). La metodología propuesta coge como punto de referencia las competencias que han de adquirir los estudiantes. En nuestro estudio hemos analizado las competencias referidas al conocimiento de las TIC investigando las que tienen (o creen tener) actualmente los profesores de turismo y cuáles son sus percepciones sobre las competencias de los alumnos y los profesionales del turismo en esta nueva sociedad.

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

Para obtener respuestas realizamos, al final del curso 2008-2009, un estudio en el que participó una muestra del cuerpo docente de la diplomatura en turismo de la Escuela Universitaria de Hotelería y Turismo CETT - UB, centro adscrito a la Universitat de Barcelona desde el área de formación de los Servicios de Sistemas de Tecnologías de la Información y Comunicación (STIC). Esta área se responsabiliza de proponer, planificar, diseñar e impartir formación en materias vinculadas a las TICs a toda la familia del grupo CETT: alumnos, profesores y personal no docente. En el diseño de la investigación se puso especial atención en conocer el uso de las TIC que hace el profesorado en su tarea docente a partir de la técnica de la encuesta, y así poner de manifiesto la relación entre diferentes variables como los años de experiencia docente, la edad y la tipología de asignaturas impartidas.

Habiendo iniciado en este curso 2009-2010 la nueva titulación del Grado en Turismo, y dado que los cambios tecnológicos se producen muy rápidamente, surge la pregunta: ¿están preparados nuestros docentes para afrontar la formación de los nuevos profesionales en turismo? En este documento presentaremos los resultados del estudio realizado a una muestra de profesores tratando de responder a esta y otras cuestiones con el objetivo de dibujar el mapa de competencias que el profesorado de turismo debe tener sobre metodologías de uso de las TIC en su tarea docente, tomando como punto de partida las directrices propuestas desde la ANECA¹ con el libro blanco sobre los estudios del Grado en Turismo y la propuesta de competencias estándar para el docentes que hace la UNESCO².

Cambios en la educación superior

La evolución de los ámbitos sociales, económicos, políticos y tecnológicos ha sido el detonante que ha impulsado en este nuevo milenio el replanteamiento educativo a todos los niveles. En Europa, una de las formaciones que más modificaciones verá en su planificación será la universitaria.

A partir de la declaración de Bolonia que estableció los fundamentos para la construcción del Espacio Europeo de Enseñanza Superior (EEES) se impulsa, entre otras, un cambio en las metodologías docentes centradas en el proceso de aprendizaje del estudiante. Entre los instrumentos diseñados para lograr los objetivos propuestos, nos encontramos con las competencias.

Los nuevos planes de estudios se planifican alrededor de las competencias que deben adquirir los estudiantes como futuros profesionales. De esta manera se potencia todavía más el papel del estudiante como el elemento clave en el proceso de enseñanza-aprendizaje, aún cuando no es el único. Profesorado y contenidos cierran este trinomio.

¹ Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación

² Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

Si bien en la revisión de la nueva propuesta formativa queda patente la importancia de adaptar las metodologías de trabajo a la realidad social que se encontrarán los alumnos en el momento de su incorporación en el mundo laboral, también se hace patente desde otros organismos oficiales las necesidades competenciales del profesorado que, cuando menos, son uno de los elementos necesarios para garantizar el éxito del proceso de aprendizaje, por ejemplo, desde la propuesta que realiza la UNESCO (2008) con los estándares de competencias en TIC para docentes. Los cambios hacia los EEES exigen unas metodologías de trabajo que hasta ahora sólo algunos profesores habían puesto en práctica.

Todos estos cambios se reflejan en preocupaciones e incertidumbres desde el contexto seleccionado para realizar el estudio. Para algunos profesores no se trata de pequeños cambios, y así es que planteamos este estudio con el objetivo de conocer las inquietudes en el nuestro entorno de trabajo (equipo docente de la EUHT CETT - UB) y proponer acciones como apoyo a las carencias que se detectaran de cara a la implantación del nuevo Plan de Estudios dirigidas a las competencias en TIC y sobre las que se pudiera trabajar con el objetivo de reducir el posible impacto.

Alumnos y profesores: nativos digitales vs inmigrantes digitales

Las diferencias entre alumnos y profesores en cuanto al uso de las tecnologías de la información se han evidenciado de forma significativa a partir de varios estudios. Aún así, el uso de las TIC con finalidades educativas dista notoriamente del uso con finalidades ociosas. Los docentes deben tener la habilidad de utilizar las herramientas TIC más allá del entretenimiento y por esto surge la necesidad de, cuando menos proponer, una serie de competencias en TIC que debería tener todo docente.

Tanto estudiantes como profesorado precisan del uso de las TIC de forma eficaz para adaptarse en la nueva sociedad de la información y el conocimiento y es en el docente donde recae la responsabilidad de ayudar a los alumnos a adquirir las capacidades necesarias. Desde la UNESCO y a través del proyecto “Estándares UNESCO de Competencia en TIC para Docentes” (ECD-TIC) (2008), se han propuesto una serie de requerimientos mínimos de conocimiento de las TIC para los docentes. Esta propuesta, aunque inicialmente va dirigida a profesorado de primaria y secundaria, es totalmente extensible a todas las formaciones ya sean regladas o no regladas.

Las competencias en TIC del profesional en Turismo

El estudio emitido a través del libro blanco del Grado en Turismo publicado por ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación, 2004), determina las diferentes competencias que ha de lograr un profesional del sector. Los resultados son claros cuando se trata de determinar las competencias transversales o genéricas dadas la naturaleza multidisciplinar, pluridisciplinar y transdisciplinar de los estudios, proponiendo que la formación turística deba garantizar la cobertura de un amplio espectro de las competencias genéricas marcadas en la propuesta del proyecto.

Es en el marco de las competencias específicas donde encontramos la única competencia relacionada con el conocimiento de las Tecnologías de la Información.

**ANALIZAR Y UTILIZAR LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)
EN LOS DISTINTOS ÁMBITOS DEL SECTOR TURÍSTICO**

Esta competencia se desarrolla a partir del siguiente objetivo y conocimientos:

Tabla 1. Objetivos y conocimientos de la competencia en TIC en el Grado en Turismo

Conocer las TIC como herramientas esenciales en la gestión, promoción y comercialización de las empresas e instituciones del sector turístico, tanto a nivel interno de la empresa como a nivel externo.

Conocimientos disciplinares (saber)	Conocimientos profesionales (saber hacer)
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Conocer los principios básicos de las TIC. <input type="checkbox"/> Conocer el funcionamiento de los CRS-GDS. <input type="checkbox"/> Conocer las tecnologías aplicadas a la promoción y comercialización turística (Bases de datos, DMS, Análisis y Diseño de Sistemas de Información Turística, Diseño y promoción de lugares webs turísticos). <input type="checkbox"/> Conocer las tecnologías aplicadas a la planificación turística (base de datos espaciales, GIS, GPS,...). <input type="checkbox"/> Conocer las tecnologías aplicadas al soporte de decisiones (Data Mining, CRM,...) 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Manejar herramientas ofimáticas integradas. <input type="checkbox"/> Manejar programas de gestión de empresas turísticas. <input type="checkbox"/> Diseñar, manejar y consultar bases de datos para la gestión y planificación turística. <input type="checkbox"/> Utilizar Internet y sus diferentes servicios. <input type="checkbox"/> Diseñar y promocionar lugares webs turísticos. <input type="checkbox"/> Manejar sistemas de información de reservas (CRS) y sistemas globales de distribución (GDS). <input type="checkbox"/> Manejar herramientas informáticas de análisis estadístico. <input type="checkbox"/> Manejar herramientas informáticas asociadas a los sistemas de información geográfica aplicados al análisis y la planificación turística.

Fuente: ANECA (2004)

De otras competencias, pese a no ser explícito, puede deducirse la necesidad del uso de las TIC, especialmente en aquellas referentes a comunicación y búsqueda de información.

Siendo éstos los requerimientos competenciales establecidos para los alumnos en cuanto al conocimiento y uso de las tecnologías de la información y comunicación, se puede deducir, puesto que no se describe explícitamente, que el profesorado debe tener también estos conocimientos en cuanto formen parte del contenido de las disciplinas que imparte.

El Grupo CETT

Dado que el estudio se desarrolló en la EUHT CETT-UB, pasamos a describir algunos datos de referencia. El CETT³ es un centro (privado) internacional de formación en hotelería y turismo adscrito a la Universitat de Barcelona con cuarenta años de historia. Ofrece los diferentes niveles de formación en el sector: formación profesional, universitaria de grado y postgrado, continua para profesionales en activo y a medida de las empresas. Actualmente participan más de 1600 alumnos y más de 200 profesores repartidos entre todas las formaciones.

El grado en turismo se ha iniciado oficialmente este curso académico 2009-2010. En el último curso de diplomatura se matricularon 947 alumnos con 53 profesores participantes a lo largo del curso académico.

Para establecer el contexto en el cual desarrollan su tarea los docentes en turismo objeto de estudio, haremos una breve descripción de los recursos e infraestructura que el centro pone a disposición de los profesores y alumnos:

a) Hardware: 3 aulas de informática con un total de 40 ordenadores multimedia conectados en red local y con acceso a Internet; 1 centro de recursos con 12 ordenadores; televisor y reproductor de DVD en la mayoría de aulas teóricas; 4 aulas con ordenador y proyector fijos; fotocopiadoras; impresoras; equipo de conversión de material audiovisual en diferentes formatos.

Por otra parte, también se dispone de los siguientes recursos al alcance de los profesores para uso de trabajo personal y/o en el aula: Ordenadores y escáner en la sala de profesores; ordenador portátil y proyector para uso en las aulas, más 4 packs móviles compuestos por ordenador sin monitor y proyector; reproductores de audio.

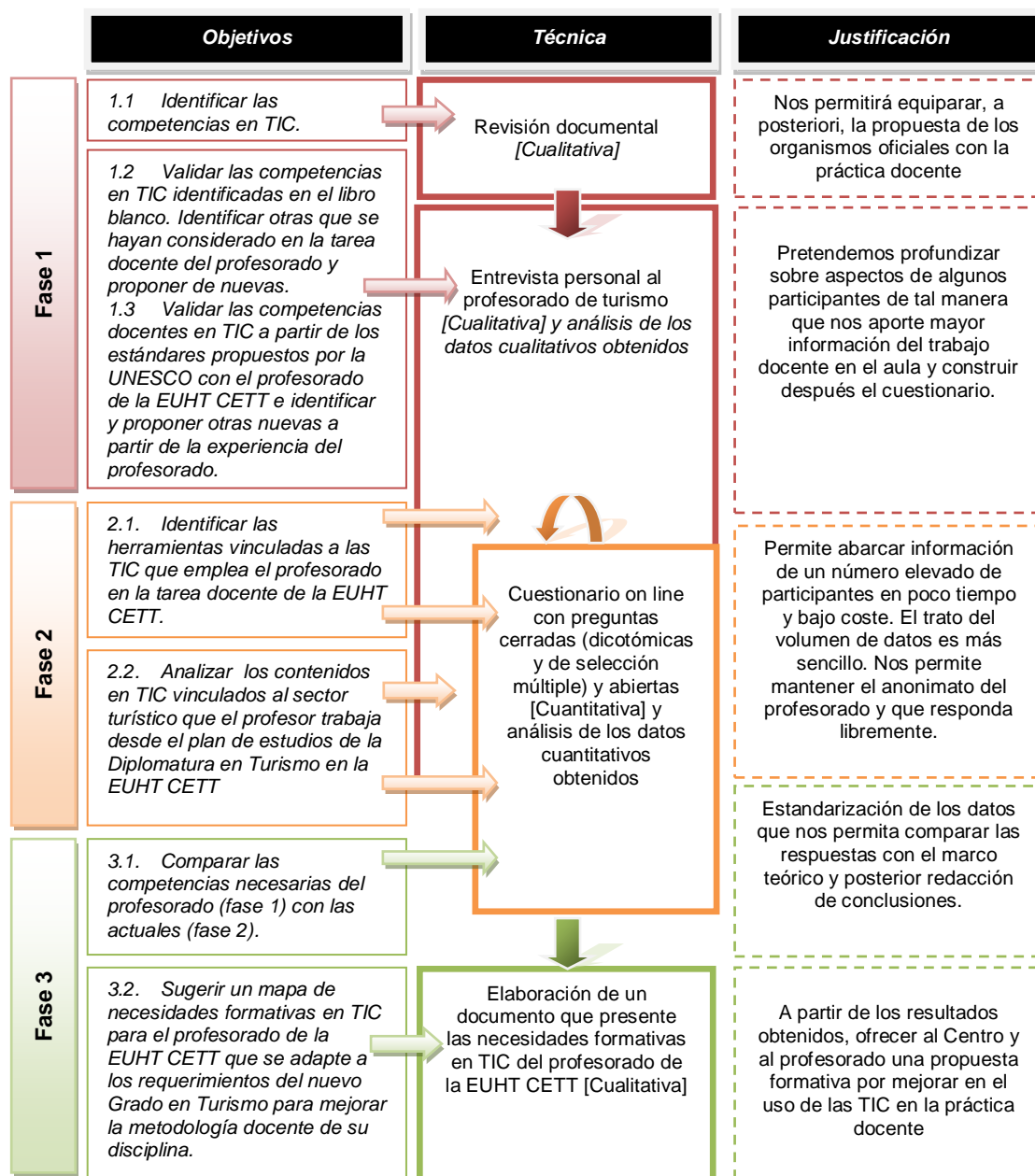
b) Software: Todos los ordenadores del centro disponen de un software básico de ofimática así como algunos específicos para las titulaciones de hotelería y restauración o de otras requeridos por el profesorado también relacionados con la formación tanto profesional como en el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

c) Campus Virtual: Desde el año 2001 el CETT dispone de Campus virtual a partir de una plataforma propia como herramienta básica de comunicación y de soporte a la formación. El uso del Campus es a libre decisión del profesorado aunque se promueve su uso tanto desde dirección académica como desde los mismos alumnos. El uso del Campus Virtual ya ha supuesto un cambio en la metodología de trabajo para muchos profesores y departamentos del centro. El trabajo en línea ha permitido integrar el servicio personalizado al alumno.

³ Centro de Estudios Técnicos Turísticos : www.cett.es

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Metodología

El proceso metodológico propuesto en el estudio y las técnicas empleadas en cada fase fueron las siguientes:



Fuente: Elaboración propia

Selección de los entrevistados y de los encuestados

De cara a la entrevista personal sobre la que se basan los resultados de la primera fase, la selección de individuos fue de 10 profesores/as que representan el 19,61% del total de la población. Para la selección de esta muestra en la que interesaba la máxima variación en las respuestas, se contemplaron los siguientes criterios:

Tabla 2. Distribución de la selección

		Selección	Censo
Sexo	Hombres	50,00%	58,82%
	Mujeres	50,00%	53,85%
Edad	< 30 años	20%	5,77%
	Entre 30 y 45 años	60%	40,38%
	>45 años	20%	53,85%
Asignaturas	Troncales	31,25%	44,87%
	No troncales	68,75%	55,13%
Experiencia docente	< 5 años	20%	
	Entre 5 y 15 años	60%	
	>15 años	20%	
Conocimientos en TIC	Nivel bajo	20%	
	Nivel medio	40%	
	Nivel alto	20%	

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS DE INVESTIGACIÓN

Después de esta primera incursión en el conocimiento de las competencias en TIC del profesorado de turismo de la EUHT CETT - UB obtuvimos la información suficiente para realizar una aproximación al objetivo general planteado al inicio del estudio. Así, siguiendo las pautas definidas en el diseño de la investigación, pasamos a exponer las conclusiones para cada una de las fases finalizadas.

Fase 1

A través de la revisión de la documentación referida, hemos constatado que, pese a que sólo está definida una competencia relacionada con el conocimiento y uso de las TIC en el libro blanco del Grado en Turismo, ésta se conforma de varios conocimientos disciplinares y profesionales en los que se denota una mayor importancia al uso de aplicaciones específicas del sector (GDS, CRS, CRM, GIS, gestión de empresas turísticas, ...) y la gestión de la información (uso de internet con búsqueda y consulta de BBDD).

El profesorado da mayor importancia al uso de las herramientas que se encuentran más al alcance de los alumnos y, por lo tanto, también del profesional. Un dominio de las herramientas disponibles en la web y, especialmente, de la búsqueda de información especializada de calidad es lo que unánimemente comentan como necesario todos los profesores. Todos los participantes están de acuerdo que el profesional debe adquirir estos conocimientos, pero también, y en menor grado, se hace referencia al conocimiento de las TIC especializadas en cada sector (alojamiento, intermediación y turismo).

En el caso de las competencias a nivel docente, todos los profesores están de acuerdo en la necesidad de adquirir unos conocimientos básicos en TIC, como es el uso avanzado de las herramientas ofimáticas y la búsqueda de información de calidad. Sin embargo, el 100% desconoce la existencia de los estándares de la Unesco en competencias TIC para el profesorado pero demuestran cierto interés hacia temas no contemplados hasta ahora en sus aulas y sí en los estándares.

Fase 2

Recordemos que en este estudio hemos desarrollado exclusivamente el análisis cualitativo del problema, por lo cual las conclusiones expuestas en esta fase lo son referentes a los datos obtenidos a partir del instrumento utilizado a tal efecto, la entrevista semiestructurada. Queda pendiente, pues, el análisis cuantitativo que complementaría las conclusiones aquí expuestas.

El profesorado trabaja intensivamente con las herramientas ofimáticas básicas para la elaboración de material (procesador de texto, hoja de cálculo y presentaciones) aún cuando se apoya cada vez más en documentos, informaciones y recursos que ofrece la red de Internet. La facilidad en el acceso a nuevos recursos que nos ofrece, como por ejemplo la visualización de vídeos con el catálogo tan extenso disponible es, para una disciplina como el turismo, una herramienta básica en casi todas las asignaturas. También creemos interesante anotar la tendencia a recuperar información ya publicada y no a publicar material propio. De hecho, son pocos los profesores que participan activamente en redes sociales o forman parte de entornos sociales profesionales.

También destacamos la excepción de esta conclusión en dos participantes que mantienen la preferencia al material impreso. Inicialmente, la respuesta podía ser especialmente particular en tratarse de dos de los participantes más jóvenes. La causa radica en la dificultad en encontrar información de calidad en el sector de restauración, concretamente por lo que respecta a gestión y empresa.

Como ya se ha referido en la conclusión anterior el uso de las tecnologías empleadas para la creación de material y consulta en Internet, denota el conocimiento del profesorado sobre éstas en diferentes niveles. Por otra parte, la propia naturaleza de cada asignatura o materia determina el conocimiento de las herramientas especializadas. El profesorado titular de las asignaturas vinculadas a la gestión de los diferentes sectores son quienes muestran un mayor conocimiento; el resto, o bien no los conoce o tiene un conocimiento conceptual. Por el contrario, los profesores usuarios de herramientas de gestión, manifiestan la carencia de versiones pedagógicas de estas herramientas. De una parte, porque la oferta en el mercado es amplia y se considera más válido el conocimiento de la dinámica de trabajo de éstas antes que el dominio de una sola (el futuro profesional no tiene la certeza de qué herramienta se encontrará en su puesto de trabajo), y por otra, las licencias de las existentes no son tan asequibles como se esperaría, por no hablar del alto volumen de alumnos que requerirían de ordenador personal con acceso a estos simuladores.

Fase 3

El profesorado participante ha manifestado su convencimiento de la existencia de diferencias entre los conocimientos en TIC de los alumnos y el profesorado. Las diferencias podrían ser alarmantes, desde el punto de vista del profesor, si consideraran que los alumnos dominan las herramientas utilizadas en el aula mejor que los docentes, pero no es así. Las diferencias generacionales (variable estrechamente vinculada a la definición de nativo digital, aún cuando no determinante) han favorecido que los jóvenes tengan facilidad en el aprendizaje de las herramientas TIC (han nacido y convivido con ellas), pero las motivaciones son diferentes y, por lo tanto, los objetivos y las herramientas empleadas para el aprendizaje y desarrollo profesional no suelen coincidir. Los docentes se sienten tranquilos dadas sus condiciones de inmigrantes digitales pero no pueden evitar tener que enseñar algunas TIC para mejorar el proceso de trabajo y aprendizaje a base de modificar la metodología de enseñanza.

La exigencia que se autoimpone el profesor (algunos profesores) hacia el conocimiento, ni que sea a nivel conceptual de las herramientas que motivan a los alumnos, es necesaria en un entorno de aprendizaje cambiante en el que la generación docente también debe adaptarse. Por eso es por lo que el docente debe ser capaz de diseñar módulos de aprendizaje que incluyan el uso de las herramientas de interés para los nativos digitales con finalidades educativas, como pueden ser las redes sociales o las herramientas comunicativas o de gestión de información a través de la red internet.

A través de los datos recogidos en las entrevistas, vemos que respecto al logro de competencias en TIC del nuevo graduado en turismo los requerimientos están cubiertos teniendo en cuenta los conocimientos que se han trabajado en la diplomatura y los conocimientos de que dispone el profesorado actual en activo. Si bien las diferencias en contenidos pueden ser substanciales de cara al alumno, debemos centrarnos en las habilidades y conocimientos del profesorado.

Denotamos que algunos profesores manifiestan su preocupación e interés de cara a conocer nuevas herramientas y, lo más importante, la necesidad de conocer su aplicación didáctica para mejorar su metodología de enseñanza.

Finalmente, y como consecuencia del último objetivo fijado, proponemos un borrador (a falta de realizar el análisis cuantitativo con la participación de la totalidad del cuerpo docente) sobre el mapa de necesidades formativas a partir de las declaraciones realizadas por los participantes en la entrevista y las carencias detectadas a lo largo de nuestra tarea en los Servicios de Sistemas de Tecnologías de la Información y Comunicación del Grup CETT. Presentamos los temas a modo de nubes de etiquetas según la frecuencia o importancia manifestada de cada contenido y agrupados por categorías. Éstas son:

- ☐ organización de datos o conocimientos tanto a nivel operativo como conceptual
- ☐ herramientas relacionadas con el ámbito profesional como aproximación al mundo real, no tanto en su uso sino en el conocimiento de su existencia

- creación de material de apoyo al aprendizaje del alumno en cualquier modalidad formativa (presencial, semipresencial o a distancia)
- colaboración de cara a la promoción de la compartición de conocimientos tanto a nivel interno como externo

Ilustración. Propuesta de mapa de necesidades formativas para el profesorado del Grado en turismo de la EUHT CETT



Fuente: Elaboración propia.

El mapa propuesto es amplio si quisiéramos asimilarlo en este curso, momento en que l'EUHT CETT –UB inicia los estudios del nuevo Grado en Turismo. No pretendemos que éstos sean los requerimientos necesarios y obligatorios para todos los profesionales docentes puesto que, como la práctica demuestra, las propias materias y las metodologías de enseñanza existentes, hacen de la planificación formativa una herramienta rica en diversidad metodológica. Las TIC deben ser un recurso más que ayude al profesor a mejorar el aprendizaje del alumno, así como prepararlo para el desarrollo profesional una vez finalizado el proceso en esta sociedad de la información y de la que ya hemos comentado las “exigencias” que como ciudadanos y profesionales nos requiere.

Se han detectado algunas carencias en las competencias en TIC de los docentes, pero son conscientes y, pese al nuevo plan de estudios, consideran que no les exige cambios significativos, al contrario, se percibe la misma necesidad en competencias TIC independientemente de Bolonia.

BIBLIOGRAFIA

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (2004): *Título de Grado en Turismo*. <http://www.aneca.es/activin/docs/libroblanco_jun05_turismo.pdf > [consulta: 09/12/08]
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (2003): *Marc General per a la integració Europea*. <http://www.aqu.cat/doc/doc_20197380_1.pdf > [consulta: 09/04/09]
- Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (2005). *Guia general per dur a terme les proves pilot d'adaptació de les titulacions a l'EEES: titulacions de grau*. Barcelona. <http://www.aqu.cat/doc/doc_18791299_1.pdf > [consulta: 09/03/09]
- Barberà, E., Mauri, T. Onrubia, J. (2008): *Cómo valorar la calidad de la enseñanza basada en las TIC. Pautas e instrumentos de análisis*. Barcelona: Graó.
- Duart, J., Castaño, J., Gil, M., Pujol, M.(2007): *Universitat i Societat xarxa: Usos d'Internet en el sistema educatiu superior de Catalunya. Informe final de recerca (Vol. I)*. Projecte Internet Catalunya (PIC). Universitat Oberta de Catalunya. Internet Interdisciplinary Institute (IN3). <http://www.uoc.edu/in3/pic/cat/universitat_societat_xarxa/informe.html > [consulta: 30/12/08]
- Esteve, F. (2009): *Bolonia y las TIC: de la docencia 1.0 al aprendizaje 2.0*. La cuestión universitaria, ISSN 1988-236x, Nº 5, 2009, pàg 59-68
- Marquès, P. (2008): *La cultura tecnològica en la Sociedad de la Información (SI)* <<http://www.pangea.org/peremarques/si.htm> > [consulta: 17/12/08]
- Perez, E., Rubio, F. (2004). *Impacte de les TIC en la gestió dels serveis turístics. El cas d'allotjaments i restauració*. Barcelona: Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya.
- Prensky, M. (2001). *Digital Natives, Digital Immigrants*. On the Horizon, Vol. 9 Num.. 5, October 2001). <<http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>> [consulta: 20/03/09]
- Universitat de Barcelona (2008): *La UB dins l'espai europeu d'educació superior*. <<http://www.ub.es/ub/europa/> > [consulta: 17/12/08]
- UNESCO (2008). *Estándares de competencias en TIC para docentes*. Londres. Unesco. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. <<http://www.eduteka.org/pdfdir/UNESCOEstandaresDocentes.pdf>> [consulta: 10/03/09]